

Ficha del evento y Hoja de inscripción

Datos					
Nombre	ATENCIÓN AL CLIENTE		Calendario	Día 08/10/2019 Horario 16:00 a 18:30 Día 15/10/2019 Horario 16:00 a 18:30	
Cód.	24721	Tipo	Gestión Empresarial Básica	Temática	Marketing y ventas
Modalidad	Presencial			Número de Horas	5
Lugar de impartición	CADE Alhama de Granada - Polígono - ALHAMA DE GRANADA (GRANADA)				
Temario	-Presentación Andalucía Emprende. Ronda de presentación asistentes (Networking) 1. Calidad en la atención al cliente -¿Qué es el servicio al cliente? - Decálogo de atención al cliente -Los "Momentos de la Verdad" -Las "Manchas de Café" 2. La buena comunicación con el cliente -Concepto de comunicación -Habilidades de comunicación con el Cliente -Escucha activa -Asertividad en la comunicación de ventas 3. Gestión de quejas y reclamaciones -¿Qué es una queja? -Proceso de tratamiento de reclamaciones y situaciones difíciles -Actitudes a evitar ante una reclamación o situación difícil.				
Objetivos	El objetivo fundamental de este curso es concienciar al responsable de una empresa acerca de la importancia de la Atención al Cliente. El estudio de este curso permite Conocer qué es la Calidad en la Atención, cómo debe ser la buena comunicación con el cliente y conocer la adecuada gestión de quejas.				

Docentes

Nombre y Apellidos del Docente:

M^a Luisa Frias Guerrero

Empresa:

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza

E - Mail:

mlfrias@andaluciaemprende.es

Teléfonos:

Síguenos en...



CADE Granada: <http://www.facebook.com/cadegradana>





Hoja de inscripción

Datos a cumplimentar por el alumnado. Por favor, cumplimente todos los campos que se solicitan y entregue en el CADE, o envíe por e-mail

DATOS DEL ALUMNADO							
NOMBRE Y APELLIDOS							
D.N.I.:				FECHA NAC:			
TELÉFONO:				EMAIL:			
SEXO:		H: M:		NACIONALIDAD:			
POBLACIÓN:				MUNICIPIO:			
NIVEL DE ESTUDIOS: Señale la que corresponda		Sin estudios		Básicos		Bachiller	
		FP Grado Superior		Diplomado / Ing. Técnica		FP Grado Medio Licenciado / Ingeniería Sup. / Grado	

En ALHAMA DE GRANADA, a 27-08-2019 Firma del alumno/a:

Información Básica sobre Protección de Datos

Responsable del tratamiento	ANDALUCÍA EMPRENDE, FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA.
Finalidad del tratamiento	Realizar el control y gestión de la actividad formativa y en caso de dar su consentimiento expreso, informarles sobre eventos y actividades que lleve a cabo la Fundación.
Legitimación del tratamiento	Consentimiento del interesado
Destinatarios	No se cederán datos a terceros salvo disposición legal. No se realizarán transferencias internacionales de datos.
Derechos	Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la página web: www.andaluciaemprende.es/aviso-legal

- ☐ He leído y acepto las condiciones detalladas en la **Información básica sobre protección de datos**.
- ☐ Deseo recibir información publicitaria sobre los eventos y actividades que lleva a cabo Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza.